

学校编码: 10384

学号: 14020111150519

分类号\_\_\_\_密级\_\_\_\_

UDC\_\_\_\_

厦门大学

硕 士 学 位 论 文

社会工作者职业困境研究  
——以广州、深圳为例

Professional Dilemma Research of Social Workers

—takes Guangzhou and Shenzhen as example

李康燕

指导教师姓名: 朱冬亮教授

专 业 名 称: 社会工作

论文提交日期: 2013 年 5 月

论文答辩时间: 2013 年 6 月

学位授予日期: 2013 年 6 月

答辩委员会主席: \_\_\_\_\_

评阅人: \_\_\_\_\_

2013 年 5 月

## 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为( )课题(组)的研究成果,获得( )课题(组)经费或实验室的资助,在( )实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

## 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（        ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，  
于        年        月        日解密，解密后适用上述授权。

（        ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年        月        日

厦门大学博硕士论文摘要库

## 摘要

在提倡社会管理和社会服务创新的今天，社会工作者作为社会建设的一支专门人才队伍登上了时代舞台，党的十六届六中全会提出的要建立一支规模庞大、结构合理、素质优良的社会工作人才队伍，作为我国社会工作迎来春天般发展的开端，紧接着在国家提出加强社会工作人才队伍建设的时代背景下，各项政策制度的出台，推动我国社会工作朝着职业化的方向发展。社会工作人才队伍建设的状况在一定程度上影响着和谐社会的建设，然而，制度体系建设的不健全，行业发展尚浅等原因，我国社会工作人才队伍在发展过程中还存在很多问题，制约着社会工作的发展。

本文以广州、深圳为例，从制度体系、模式、机构发展和人才队伍建设方面分析社会工作发展现状，总结其社会工作发展的特点。并通过半结构式访谈法对广深的社会工作者在职业发展过程中存在的问题进行资料收集整理，结合文献探讨了社会工作者在职业化进程中的困境表现在专业能力不足、社会认同度低、行政化倾向严重、薪酬待遇低及发展空间有限几个方面。针对这些困境，从社会文化层面、政府层面、机构和社工层面四个方面的原因进行了分析，在分析了深层次原因的基础上提出解决社会工作者困境的对策建议，最根本的解决办法还是要完善制度体系，加强社会宣传，提高社会认同，创造一个有利于社会工作发展的制度和社会环境，提高薪酬待遇，加强社会工作者的在职培训，规范民办社工机构的培育，以提高社会工作者的职业认同和专业能力。

**关键词：**社工；社会工作；职业困境

## Abstract

Nowadays, with the whole society advocates innovation of social management and social services, as a professional team of social construction, social workers have boarded the stage of the times. The Sixth Plenum of the 16th CPC Central Committee proposed to establish a large-scale, reasonable structure, and good quality of social work personnel, as the beginning of the development of social work in China. Follow in the background that our country puts forward to strengthen the construction of social work personnel, then the introduction of various policies and systems, promoting Chinese social work towards professional development. The situation of social work qualified personnel affects the construction of a harmonious society to some extent. However, the imperfections of the system construction, and the development of the industry is still shallow. There are still many problems in the development process of our social work personnel, which restricting the development of social work.

This study takes Guangzhou and Shenzhen as examples, analyses the development status of social work from the institutional system, model, institutional development, and personnel building, and then summarizes the characteristics of the development of social work. Collects data of social workers in the development process through semi-structured interviews, combines with the literature, I find the plight of social workers in the process of professionalization performance in these aspects: lack of professional ability, low degree of social recognition, administrative tendency, low remuneration packages and limited space for development. Against these difficulties, I analyze the reasons from the social and cultural level, the government level, institutional and social workers level. On the basis of analysis of the deep-seated reasons, I put

forward countermeasures and suggestions to solve the plight of social workers. The most fundamental solution is to improve the institutional system, strengthen social advocacy, improve the social identity, create a system and social environment that conducive to the development of social work, improve the compensation package and strengthen the-job training of social workers, strict control of access to social worker qualifications, so that improve the professional identity and competence of social workers.

**Key Words:** Social Workers; Social Work; Professional Dilemma.

# 目 录

摘 要 .....	I
关键词 .....	I
1 引言 .....	1
1.1 研究背景 .....	1
1.2 研究目的及意义 .....	2
1.2.1 研究目的 .....	2
1.2.2 研究意义 .....	2
1.2.3 本研究关注点 .....	3
1.3 文献回顾 .....	3
1.3.1 有关社会工作发展的研究 .....	3
1.3.2 社会工作者职业困境 .....	6
1.4 理论基础 .....	6
1.4.1 社会角色理论 .....	6
1.4.2 社会支持理论 .....	7
2 研究设计 .....	9
2.1 研究思路 .....	9
2.2 研究方法 .....	9
2.2.1 文献查阅法 .....	9
2.2.2 半结构式访谈法 .....	9
2.3 研究过程 .....	9
2.4 访谈样本情况分析 .....	10
3 广深社会工作发展情况 .....	13
3.1 广深社会工作发展现状 .....	13
3.1.1 社会工作制度体系发展情况 .....	13
3.1.2 社会工作模式发展情况 .....	14
3.1.3 近几年发展成果 .....	15



3.1.4 发展中存在的问题 .....	17
3.2 广深模式与上海模式的比较 .....	19
4 社会工作者职业困境的表现和原因分析 .....	21
4.1 社会工作者职业困境表现 .....	21
4.1.1 专业能力不足 .....	21
4.1.2 社会认同度低 .....	22
4.1.3 社工行政化倾向严重 .....	23
4.1.4 薪酬待遇低，发展空间有限 .....	25
4.1.5 压力负荷大 .....	26
4.2 社工职业困境原因分析 .....	27
4.2.1 社会文化层面 .....	28
4.2.2 政府层面 .....	29
4.2.3 机构层面 .....	30
4.2.4 社工层面 .....	32
5 对策建议 .....	35
5.1 加强社会宣传，提高社会认同 .....	35
5.2 加强制度建设，创造有利的制度环境 .....	36
5.3 提高薪酬待遇 .....	37
5.4 加强社工的在职学习与培训 .....	38
5.5 规范社工机构培育 .....	39
结 语 .....	41
参考文献 .....	42
附 录 .....	44
致 谢 .....	45

## Contents

Abstract .....	I
Key Words .....	I
1 Introduction .....	1
1.1 Research background.....	1
1.2 Research purpose and meaning.....	2
1.2.1 Research purpose.....	2
1.2.2 Research meaning.....	2
1.2.3 The focus of the research.....	3
1.3 Review of the Literature.....	3
1.3.1 Research on the development of social work.....	3
1.3.2 Professional dilemma of social workers.....	6
1.4 Theoretical basis.....	6
1.4.1 Social role theory.....	6
1.4.2 Theory of social support.....	7
2 Study Design .....	9
2.1 Research ideas.....	9
2.2 Research Methods.....	9
2.2.1 Literature review method.....	9
2.2.2 Semi-structured interview.....	9
2.3 The course of the study.....	9
2.4 Interview sample analysis.....	10
3 Guangzhou-Shenzhen development of social work.....	13
3.1 Guangzhou-Shenzhen social work development status.....	13
3.1.1 Development of social work system.....	13
3.1.2 Development of social work model.....	14
3.1.3 Development results.....	15

3.1.4 Problems in development.....	17
3.2 Comparison of the Guangzhou-Shenzhen-model and Shanghai-model .....	19
4 Performance and cause analysis of social workers professional dilemma .....	21
4.1 Performance of social workers professional dilemma.....	21
4.1.1 Lack of professional competence.....	21
4.1.2 Low social identity.....	错误! 未定义书签。
4.1.3 Serious administrative tendency.....	错误! 未定义书签。
4.1.4 Low packages and limited space for development.....	错误! 未定义书签。
4.1.5 Big pressure.....	26
4.2 Cause Analysis of social worker professional dilemma.....	27
4.2.1 Social and cultural level.....	28
4.2.2 Government level.....	29
4.2.3 Institutional level.....	30
4.2.4 Social workers level.....	错误! 未定义书签。
5 Suggestions .....	错误! 未定义书签。
5.1 Strengthen social advocacy, improve social identity .....	错误! 未定义书签。
5.2 Strengthen the system construction, to create a favorable institutional environment.....	错误! 未定义书签。
5.3 Improve the remuneration packages.....	37
5.4 Enhance job learning and training of social workers.....	38
5.5 Regulate social institutions cultivation.....	39
Conclusion .....	41
References .....	错误! 未定义书签。
Appendix .....	错误! 未定义书签。

Thanks ..... 错误！未定义书签。

# 1 引言

在经济社会快速发展的今天，社会管理与服务创新已成为中国社会随处可见的名词。大量社会问题的涌现和社会服务需求的剧增，也不断要求加强社会建设、创新社会管理和提高社会服务水平，社会工作作为一种新的社会建设力量应运而生，在西方被誉为“社会治疗师”的社会工作者也开始活跃在国内社会这个大舞台上。《国家中长期人才发展规划纲要（2010-2020 年）》<sup>①</sup>明确规定社会工作人才队伍作为统筹推进建设的六大类人才队伍之一。提出了“以人才培养和岗位开发为基础，以中高级社会工作人才为重点，培养造就一支职业化、专业化的社会工作人才队伍。到 2015 年，社会工作人才总量达到 200 万人，到 2020 年，社会工作人才总量达到 300 万人”的发展目标。这是我国首次把社会工作人才队伍建设列入国家人才发展规划中，对于社会工作人才队伍建设有着举足轻重的作用。社会工作者作为社会工作发展中的重要主体，这支专业人才队伍的发展关系着社会工作影响力的发挥，关系到和谐社会的建设。

## 1.1 研究背景

从十六届六中全会提出“建立宏大的社会工作人才队伍”开始，到十七大要求“努力造就一支高素质的社会工作专业人才队伍”，我国社会工作人才队伍建设可谓迎来了属于自己的春天。2011、2012 年中央相继发布了《关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见》和《社会工作专业人才队伍建设中长期规划（2011-2020 年）》，中央政府加强制度建设显示了对大力发展社会工作的决心，也标志着对中国社会工作专业人才队伍建设的重视。短短几年的时间，社会工作取得了长足的发展，民办公助、公办民营、自主创办等多种形式的社会工作机构也如雨后春笋般出现在公众面前。而社会工作者作为这支队伍中最重要的人力资源，从开始一个陌生的词语逐渐进入到社会公众的视线中，经过近几年制度大力

<sup>①</sup> 国务院.《国家中长期人才发展规划纲要（2010-2020 年）》，2010 年

推进和实践探索，已发展了一支近 20 万人的社会工作人才队伍。

广州、深圳作为我国经济发展的引领地区，经济的高速发达引发各种社会问题和矛盾，犯罪、道德失范、失业、贫困等社会矛盾是愈演愈烈，需要挖掘一种新的力量来介入，而社会工作对于解决这些问题有着不可替代的作用。利用比邻港澳的区位优势，两地在推进社会工作建设的实践中且行且试，探索了政府主导下的民办社会工作组织培育发展与购买服务的发展模式。

广州、深圳两地社会工作人才队伍建设在近几年的推进中取得不少成就，在借鉴国外和香港经验的基础上探索出适合自己的发展模式，在政府购买服务建设的大潮中，各种相关制度不断出台，民办社会工作服务机构剧增，专业社会工作者队伍也不断扩大，让我们预见社会工作可喜的发展前景。但同时也暴露出很多问题，快速发展带来的是制度规范跟不上建设速度、职业化发展滞后专业化、机构管理能力低下、工作中出现的社会工作者难以协调的各种现实问题、社会工作者群体的职业认同低等。两地社会工作者在开展工作中存在怎样的困境？问题的根源？解决这些困境的对策？这些问题如果不尽早解决，会妨碍社会工作职业化人才队伍建设进程。

## 1.2 研究目的及意义

### 1.2.1 研究目的

现有的关于社会工作的研究集中在如何推动社会工作职业化和专业化发展层面，从理论上解释和探讨社会工作的发展。本研究的目标是探讨当前广深社会工作快速发展和社工人才队伍迅猛扩大的背景下，社工在制度环境里和实际工作中所遇到的困境，并分析这些困境产生的原因，在此基础上提出解决困境的几点建议，为相关部门制定政策提供参考。围绕这一目标，结合半结构式访谈和文献研究的方法，了解一部分社工在实际工作中面临的问题。本文的主要内容包括，对广深社会工作发展现状（制度建设、发展模式、机构建设、人才队伍建设）做了详细探讨，总结了广深模式与上海模式的几点比较，分析社工的职业困境问题、原因及对策。

### 1.2.2 研究意义

中山大学社会工作教育与研究中心主任罗观翠认为,在基层社会管理中,社工依托政府支持,运用科学的手段,通过宣传倡导、组织动员与资源协调,充分调动社会各方面力量参与社会管理与公共服务,能够有效整合社会资源,提高社会管理效率。可以说随着社会服务的发展,社工将发展成社会建设的一支“主力军”<sup>②</sup>。社工作为服务的直接提供者、社会政策的倡导者、社会资源的整合者、社会矛盾和问题的有效化解者,在社会管理与服务创新建设中发挥着不可替代的作用。如何创造条件让社会工作人才队伍建设走得更高更好,是政府、机构、专家学者和社工个人都应认真考虑的问题。对社工在实际工作中困境的研究,对于推进社会工作的发展具有重要意义。

我国社会工作职业起步晚,相关的研究都比较缺乏,尤其是关于社工职业认同和困境方面的关注更少。本研究从社工出发,找出职业困境的根源,不仅有助于推动学术界对社工职业困境的重视,还可以协助相关部门在制定政策制度时更具有针对性,针对社工的真实需要完善社会工作人才队伍的培养机制,也使社工能够认清实际工作过程中的问题,并采取合适的方法去解决。

### 1.2.3 本研究关注点

现有很多研究都是从社会工作人才队伍的整体角度出发,而本研究更注重从社工个人角度出发,分析与社工个人有直接相关的,社工直接感受到的在实际工作中遇到的问题,这些问题影响社工自身能力建设以及对整个行业主观上的态度,进而分析其困境的根源。

## 1.3 文献回顾

### 1.3.1 有关社会工作发展的研究

了解我国社会工作发展研究情况,必须从社会工作的教育专业化、职业化和本土化三个维度进行分析。

<sup>②</sup>广东省社工委:社会建设应提高社工薪酬待遇加强专业技能培训, 2012-11-06  
[http://www.gdshjs.org/s/2012-11/06/content\\_57634691.htm](http://www.gdshjs.org/s/2012-11/06/content_57634691.htm)

### （1）教育专业化

社会工作是在知识、价值、技巧上的整合体（Zastrow, 2008），因此，社会工作教育也应该是以知识、价值和技巧的整合的专业能力培养为主导。

我国的社会工作教育还处在初级阶段，专业认同感差，专业化水平低，本土化理论层次不高，专业教育工作者水平参差不齐、专业实践经验缺乏，课程体系设置不合理，教材编写指导性不强，学生对口就业率低等这些都是社会工作专业教育面临的现实问题，未来的社会工作专业教育就是要解决这些困境和挑战<sup>[2]</sup>

（熊跃根，2008）。在这些问题的基础上，熊跃根也进一步提出了推动社会工作专业教育发展的建议：第一，以务实的、问题解决为基础的实践导向去推动社会工作专业教育，社会工作专业是实践性很强的专业，社会工作教育者必须进入社会服务的实践中才能全面深入地提出有指导性意义的，符合实际要求的专业教育内容；第二，建立并加强社会工作教育专业团体内部的合作机制，社会工作面对的对象范围很广，这要求社会工作专业教育和其他学科之间要加强合作才能获得更高发展；第三，通过对外交流进一步规范本土化专业教育，形成本土化的社会工作知识基础体系；第四，通过有影响和规范的本土社会工作专业刊物推动专业研究（熊跃根，2005）。

另外，有学者倡导推动专业能力为本的社会工作教育，其一是研究建构本土社会工作专业能力的模型，其二要建立以专业实习为核心的教学体系（沈黎，2008）。

### （2）职业化

职业化是指某种社会活动被社会认定为是一种职业，并得到发展的过程（王思斌，2004）。

十六届六中全会提出的“造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍”作为我国社会工作职业化发展的一个重要契机，打开了社会工作作为一种职业和社会建设力量的关口，这是我国社会工作职业发展的机遇，但也与挑战并存。

社会工作职业化是指社会工作作为一种职业，通过对特定服务人群发挥其社会功能，实现专业理念和价值的过程（贺立平，2007）。社会工作的本质是科学有效的助人活动，而社会工作职业化就是专业的助人服务无偿或有偿化的一种有效途径。社会公众受到的是绝大多数无偿的专业服务，而有偿化则是社会工作者

在提供专业服务时自身价值和劳务付出得到认可和肯定的重要体现，这不仅仅是与志愿者的无偿服务的区别，更重要的是专业的助人理念和服务技巧的表现。国外学者福来可斯纳认为社会工作职业化必须是以社会工作专业知识为背景，无论是社会工作机构或是社会工作者，都具有确定的专业目标和活动领域，在职业活动中保持专业自主性（林卡，金菊爱，2003）。

至于社会工作职业化的机遇和挑战，李迎生认为机遇归根到底是社会建设的需要，此外要把握好政府作为主要支持的推动力量，还有善于借鉴国外和港澳地区成熟的社会工作职业化经验；而挑战表现在制度规范不健全、岗位设置不明确、社会认同度低、社会组织力量薄弱、社会工作者专业性不强等方面（李迎生，2008）。陈雷则认为“社会工作职业化的困境在于社会保障政策的定位不清”，摆脱困境的有效方法则是将社会工作职业化的建设和社会保障政策改革相互协调。（陈雷，2009）。

要把握住社会工作职业化的机遇，完成社会工作职业化进程，还需要清楚认识社会工作职业化的制度和社会环境，经济发展与生活水平变迁催生对社会工作的需求，集体福利政策模式的转变使社会要求重现社会服务体系，不仅制度变迁，伴随经济发展而来的各种社会问题也急剧要求能有一种完善的服务体系来解决这些问题。而这种完善的服务体系只有在职业化路途上才能稳定并发挥更大的作用。中国社会工作机构和组织的发展由于在一开始就依赖于政府力量，而生存一方面是由我国强大的行政力量决定，另一方面也是中国社会工作机构本身的发展时间尚浅，力量薄弱，还没能在脱离行政支持的前提下独立前行。在特殊的体制下的社会工作服务体系中，社会工作者还是要凭借特殊的方式来完成中国社会工作的职业化进程，而这种特殊的方式就是在如何衡量和利用现有的社会资源背景下，构建社会工作职业化的体系及支持系统（林卡，2009）。

### （3）本土化

社会工作本土化研究要注意区分本土性社会工作。

“专业社会工作在中国是一种嵌入性发展，体现为最初政府主导下的专业弱自主嵌入到专业—政府合作下的深度嵌入”（王思斌，2011）。因为社会工作作为一个舶来品，必须依靠嵌入到中国本土的社会工作中才能谋得生存与发展。而中国本土的社会工作是由民政部主导和其他官办半民间团体协力推行的“行政”社



Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库